



6. BÖLÜM

COVID-19 SÜRECİNDE RİSK VE KRİZ İLETİŞİMİ

Yasin BULDUKLU¹

GİRİŞ

COVID-19, Çin’de 2019 yılının son ayında ortaya çıkmış, başlangıçta sadece Çin’de etkili olacağı görüşü dillendirilmiştir. Başlangıcının Aralık ayından da öncesine uzanabileceğine ilişkin iddiaların o dönem dile getirildiği salgın, kısa sürede bu tahminlerin çok ötesine geçmiştir. SARS gibi lokal bir sorun olmaktan öte Ocak aylarıyla Wuhan’dan farklı lokasyonlara yayılmaya başlamıştır. Kriz değişik bölgelere bir ay gibi bir sürede yayılmış, ancak tedbirler noktasında ortak bir dil geliştirmek mümkün olmamıştır. Avrupa’da (24 Ocak Bordeaux, Fransa) görülmeye başlayan ilk virüse rağmen küresel karantina uygulamalarının Mart ayı ortasına kadar uygulanmadığı görülmüştür. 12 Mart 2020 tarihinde Çekya’nın, 15 Mart’ta Almanya’nın, 16 Mart’ta Amerika Birleşik Devletleri’nin ardından neredeyse tüm ülkeler uluslararası seyahatleri durdurmuşlardır. İlk görüldüğünden itibaren yetmiş günün üzerinde küresel yayılımına izin verilen virüs salgını, 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi olarak tanımlanmış ve küresel düzeyde bazı tedbirlerin hayata geçirilmesine yönelik kararlar alınmıştır. Uluslararası yolculukların kısıtlanması ya da yasaklanmasına ilave olarak yurtiçi seyahatler de pandemi ilanını takiben pek çok ülkede kısıtlanmış; çok sayıda devlet, sokağa çıkma yasaklarını ardı ardına ilan etmek zorunda kalmıştır.

¹ Doç. Dr., İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Medya ve İletişim Bölümü, yasin.bulduklulu@ikcu.edu.tr

yapılması, krizin etkilerini azaltıcı potansiyele sahiptir. COVID-19 süreci, bu planlamalara salgın ve pandemi süreçlerinin de dâhil edilmesi gerektiğini göstermiştir. Kriz aşamasına geçişe kadar ülkelerin büyük çoğunluğu, gerekli iletişim adımlarını önceden planlamamışlar, krizin ülke sınırlarına dâhil olmasıyla birlikte durumsal kriz yönetimine yönelmişlerdir. Durumu yönetmek, günü en az hasarla kurtarmak motivasyonunun bir sonucudur. Bilgiyi ve iletilen bilgiyi doğru yapılandırmak için planların bulunmadığı, mecraların etkili kullanma taktiklerinin süregelen biçimde olası olmadığı durumsal yönetim koşulları, pek çok iletişim kazasını da ortaya çıkarmaktadır. COVID-19 süreci, anlık kararlarla ülkelerin durumu yönetmeye çalıştıklarını göstermiş, pek çok iletişim girişimi, başarısız sonuçlar yaratmıştır.

Kriz iletişimde kurumlar arası koordinasyon ve tutarlı içerikler, tehdidin ve tehlikenin boyutunu daraltabilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün teknoloji ve ilaç şirketleri ile işbirliği yaptığına yönelik iletiler, ABD'nin DSÖ'yu hedefe koyan yaklaşımı, bireylerin güven duygularını zedelemiştir. Yerelde ise Türk Tabipler Birliği gibi sağlık alanında yetkin bazı kurumların ya da Eczacılar Odası ve benzeri meslek örgütlerinin hükümet açıklamalarına muhalif bir tutum içinde olmaları belirsizliği artırma işleviyle krizin derinleşmesine ve güven kaybına neden olmaktadır. Bunun yerine siyasal ya da ideolojik bakış farklılıklarının bir kenara bırakılması ve yeni normal olarak adlandırılan toplumsal düzende yapılacakların yerel ve küresel boyutta tutarlı biçimde aktarılması, davranış değişikliği için faydalı olacaktır. Krizin yönetimi için oluşturulacak kurullarda düzeyine göre ilgili tarafların ve organizasyonların yer alması, kararların sahiplenilişini ve davranışlarının benimsenmesinde güç sağlayacaktır. Başta kamusal alanlar olmak üzere toplumsal etkinliklerin yapılış biçimine tüm sosyal yapıların uyarlanmasına yönelik eğitici iletişim stratejilerine gerek olduğu görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Alkın, R. C. (2017). Ulrich Beck'in risk toplumu kavramsallaştırması ekseninde toplumsal kontrolün dönüşümüne giriş denemesi. *Medeniyet ve Toplum Dergisi*, 1(1), 35-54.
- Aydın, K. (2020). Küresel salgın sonrasında sağlık hizmetlerinin ve ekonomisinin geleceği. M. Şeker, A. Özer & C. Korkut (Ed.), *Küresel Salgının Anatomisi İnsan ve Toplumun Geleceği* içinde (ss. 96-110). Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Beck, U. (1992). *Risk society towards a new modernity*. California: Sage.
- Bozgun, T., & Güner, O. (2020). Dünya Sağlık Örgütü'nün pandemilerdeki etkinliği ve post-pandemik dönemdeki geleceği. M. Şeker, A. Özer & C. Korkut (Ed.), *Küresel Salgının Anatomisi İnsan ve Toplumun Geleceği* içinde (ss. 133-148). Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Coombs, W. T. (2009). Conceptualizing crisis communication. R. L. Heath & H. D. O'Hair (Ed.), *Handbook of Risk and Crisis Communication* içinde (ss. 99-118). New York: Routledge.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputation during a crisis: the development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.

- Covello V., von Winterfeldt D., & Slovic, P. (1987). Communicating scientific information about health and environmental risks: Problems and opportunities from a social and behavioral perspective. V.T. Covello, A. Moghissi & V. Uppulori (Ed.), *Uncertainty in Risk Assessment, Risk Management, Decision Making* içinde (ss. 221-239). New York: Plenum Press.
- Cutter S. L (2003). The vulnerability of science and the science of vulnerability. *Annals of the American Association of Geographers*, 93, 1-12.
- Gentili, D., Bardin, A., Ros, E., Piovesan, C. vd. (2020). Impact of communication measures implemented during a school tuberculosis outbreak on risk perception among parents and school staff, Italy, 2019. *International Journal of Environmental Reserach and Public Health*, 17, 911, doi:10.3390/ijerph17030911
- Güler, Ç., & Çobanoğlu, Z. (1994). *Çevre sağlığının ilkeleri ve genel bakış açısı*. Ankara: Aydoğdu Ofset.
- Mañez, M., Carmona M., Haro D., & Hanger, S. (2016). Risk perception. A. Jeroen & M. Jaroslav (Ed.), *Novel Multi-Sector Partnerships in Disaster Risk Management Results of the Enhance Project* içinde (ss. 51-67). Brussels: EU FP7 Project ENHANCE.
- Oran, F. Ç., & Demir, Y. (2016). Kriz yönetim süreci: Türkiye'de faaliyet gösteren özel bir banka üzerine inceleme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, 181-197.
- Outreville, J. F. (1998). *Theory and practice of insurance*, Boston: Springer.
- PAHO (2016). Pan american health organization/World Health Organization, risk communication in the age of Zika, <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2016/2016-cha-risk-comm-age-zika.pdf>, Erişim Tarihi: 9 Mayıs 2020.
- Redding, C. A., Rossi, J.S., Rossi, S.R., Velicer, W.F., & Prochaska, J. O. (2000). Health behavior models. *The International Electronic Journal of Health Education*, 3 (Special Issue), 180-193.
- Rembischevski, P., & Caldas, E. D. (2020). Risk perception related to food. *Food Science and Technology*, <https://doi.org/10.1590/fst.28219>
- Sjöberg, L., Moen, B., & Rundmo, T. (2004). *Explaining risk perception: An evaluation of the psychometric paradigm in risk perception research*. Trondheim: Rotunde.
- Slovic, P. (1992). Perception of risk: Reflections on the psychometric paradigm. A. Jeroen & M. Jaroslav (Ed.), *Social Theories* içinde (ss. 117-152). New York: Praeger.
- Vaughan, E., & Tinker, T. (2009). Effective health risk communication about pandemic influenza for vulnerable populations. *American Journal of Public Health*, 99(2), 324-332.
- Weinstein, N. D. (1989). Optimistic biases about personal risks. *Science*, 246, 1232-1233.
- WHO, World Health Organization (2002). Reducing risks, promoting healthy life. Geneva: Sadag.
- Xiang, D. H., Kontos, C. K., Veloudaki, A., Baka, A., Karnaki, B., & Linos, A. (2017a). The positives and negatives of using modern technology, such as social media, to communicate risk. *Risk Communication in Times of An Epidemic or Pandemic*, 5, 1-4.
- Xiang, D. H., Kontos, C. K., Veloudaki, A., Baka, A., Karnaki, B., & Linos, A. (2017b). An introduction to risk communication during epidemics and pandemics. *Risk Communication in Times of An Epidemic or Pandemic*, 5, 5-9.
- Yolusever, A. (2018). Finansal risklerin risk vanası ve risk algısı faktörlerini kullanarak kontrol edilmesi üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.